PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Empresa: **GPRL SYSTEM**	Calidad:	Gerente:

1. OBJETO.

Establecer los criterios a emplear por INCIPRO para la definición, implantación, seguimiento y cierre de Acciones Correctivas y de Acciones Preventivas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a aquellas acciones que evitan que una no conformidad se repita (acción correctiva) o que aparezca por primera vez (acción preventiva).

Las Acciones Correctivas y Preventivas se aplicarán sobre todos los procesos contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad de INCIPRO, y suponen la base para la Mejora Continua (a nivel operativo) en la Gestión del mismo.

3. PROCEDIMIENTO.

3.1. Introducción

Es muy importante aclarar la diferencia que existe entre las acciones correctivas y las acciones preventivas:

- Las acciones correctivas se inician como REACCIÓN a las CAUSAS que han dado lugar a una No Conformidad o problema QUE HA OCURRIDO, y por lo tanto ha originado desajustes en el desarrollo de algún proceso.

- Las acciones preventivas se inician como PREVENCIÓN de un problema que se intuye PUEDE OCURRIR en el futuro.

Sin embargo, ni las acciones correctivas ni las acciones preventivas se deben asociar con el *Tratamiento de una No Conformidad* en concreto, puesto que éste únicamente decide la solución a adoptar para resolver un caso concreto; SIN INTERVENIR EN LAS CAUSAS QUE LO MOTIVARON.

La implantación de Acciones Correctivas y Preventivas en INCIPRO constituye una de las claves para que el Sistema de Gestión de Calidad vaya evolucionando hacia un sistema de efectividad superior en el desarrollo de los procesos en los servicios que presta la empresa, de ahí la

importancia de que quede registrada la información relativa a las mismas para poder enjuiciar su adecuación en el futuro.

La implantación de una Acción Correctiva o Preventiva puede ser un proceso más o menos largo en el tiempo según la complejidad de las causas analizadas, por lo que junto a su determinación será importante realizar un seguimiento periódico de la evolución de las distintas medidas adoptadas y asignar las correspondientes responsabilidades.

Es importante matizar que, PARA CADA CAUSA DETECTADA, SE DEBERÁ PLANIFICAR LA IMPLANTACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA.

El análisis de las causas, y asignación de responsabilidades para la implantación de Acciones Correctivas y Preventivas la realiza el Grupo Coordinador de Calidad en sus reuniones ordinarias, o bien el Coordinador de Calidad por iniciativa propia o mandato de la Gerencia de INCIPRO.

3.2. El Registro de Acción Correctiva / Preventiva.

El soporte documental de las Acciones Correctivas y Preventivas adoptadas en INCIPRO lo constituye este procedimiento cuyo formato se recoge en el anexo de este documento.

3.2.1. **Origen del análisis**

El Coordinador de Calidad, dentro de sus funciones, tiene encuadrada la de gestionar y conducir el Sistema de Gestión de Calidad hacia la mejora permanente. Para ello emplea, ordinariamente, las siguientes vías de información:

- Datos reales y tendencias registradas en la medición de los indicadores incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Archivos de No Conformidades.
- Información registrada en los Informes de Auditorías Internas: no conformidades y observaciones.
- Sugerencias o propuestas recibidas del personal del Centro o sugerencias recibidas de los clientes (por ejemplo, en las encuestas).
- Actas de los diferentes reuniones con los encargados de seguridad de la obra o de la empresa.
- Otros datos e información que se estimen relevantes.

Del análisis de esta información se intentarán extraer algunas conclusiones relevantes que posibiliten el conocimiento del nivel de desempeño

alcanzado en los diferentes procesos, y la identificación de posibles medidas correctivas o preventivas a implementar para la mejora continua de este nivel de resultados.

Por otra parte, el Coordinador de Calidad puede obtener de cualquier trabajador de INCIPRO, la sugerencia de tratar algún problema (real o potencial) en concreto, planificándose para ello la Acción Correctiva o Preventiva que se considere más oportuna.

3.2.2. Determinación de la acción a aplicar

El Coordinador de Calidad empleará para el análisis de causas y su resolución, que sus miembros consideren en cada momento más oportunas.

Asimismo, se podrá solicitar la preparación de informes o resúmenes estadísticos para posteriores reuniones que completen la información aportada para el estudio de cada caso en cuestión.

Una vez analizadas las causas probables que motivan la aparición de los problemas (Acciones Correctivas) o su prevención (Acciones Preventivas), el Coordinador de Calidad decidirá la acción a aplicar, para la que deberá detallar en el correspondiente formato adjunto.

- La Descripción exacta de la acción correctiva o preventiva a implantar.
- El Responsable de su implantación.
- El Plazo asignado para su implantación.

El Coordinador de Calidad de INCIPRO es quien coordina este proceso de registro de la información.

3.2.3. Seguimiento

El Coordinador de Calidad deberá ir realizando un seguimiento permanente de las acciones correctivas o preventivas en proceso de implantación (pendientes de cierre), registrando en el formato de acciones correctivas / preventivas, la información relevante de su estado de avance. Como mínimo, si no se establece lo contrario, deberá realizarse un seguimiento mensual las acciones establecidas.

Durante este proceso de seguimiento, el Coordinador de Calidad deberá recabar la información que necesite del responsable/s de implantar las

diferentes medidas establecidas en la acción: grado de avance logrado, dificultades encontradas durante la aplicación y desarrollo de las medidas propuestas.

3.2.4. **Cierre**

Al mismo tiempo, cuando se inicia la apertura de una Acción Correctiva / Preventiva se estima, por el Grupo Coordinador de Calidad o el Coordinador de Calidad un plazo previsto para el Cierre de la Acción, período tras el cual analizará la eficacia de los resultados conseguidos con la acción propuesta, e indicando en el formato de acciones correctivas/preventivas, correspondiente una breve reseña sobre las principales conclusiones obtenidas en el proceso.

Si debido al seguimiento de la aplicación de las medidas correctivas o preventivas procediera, y el Coordinador de Calidad lo estimase necesario, se podrá decidir ampliar el plazo concedido para el cierre, lo cual deberá ser reflejado convenientemente en el formato de acciones correctivas/preventivas, que corresponda.

El Cierre de la acción será ratificado por el Coordinador de Calidad.

3.3. Cambios en la Documentación del Sistema de Calidad

La aplicación de acciones correctivas y preventivas suele propiciar un cambio en los métodos de actuación en distintos procesos desarrollados por la empresa. Estos cambios deberán ser recogidos por los documentos que corresponda de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de INCIPRO afectados por esos procesos.

4. RESPONSABILIDADES.

El Coordinador de Calidad es el responsable de:

- ✓ Realizar el análisis de las causas que producen o pueden producir no conformidades y/o reclamaciones de clientes.
- ✓ Determinar las correspondientes acciones correctivas o preventivas.
- ✓ Efectuar el posterior seguimiento de su implantación.

La Dirección de Recursos Humanos:

- ✓ Registrar y coordinar todo el proceso de implantación, empleando para ello los Registros de Acción Correctiva / Preventiva correspondientes.

- ✓ Efectuar el posterior seguimiento de su implantación.
- ✓ Ratificar el cierre de la acción correctiva y preventiva correspondientemente.

5. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD.

Los Registros de Acciones Correctivas/Preventivas

- Se considera registro de la calidad.
- Este registro está identificado y codificado por control de calidad.
- Elaboradas y archivadas por el Coordinador de Calidad, durante un período mínimo de dos años.

6. ANEXOS.

Anexo 1: Control de modificaciones.
Anexo 2: Registro de Acción Correctiva / Preventiva.

ANEXO 1

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	
1	Modificación documento adaptación	
1	Control de modificaciones	

ANEXO 2
REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA (R.A.C.P.)
(SE UTILIZA EL REGISTRO PROPUESTO POR EL SCIC)

Fecha:		Nº	
No Conformidad (NC) ☐	*Reclamación (RRC)* ☐	Propuesta de Mejora ☐	Acción Correctiva / Preventiva ☐

¿A QUÉ PROCESO AFECTA?

Presentada por:	**Documento Relacionado:**
Descripción de la No Conformidad / Reclamación / Propuesta de Mejora	
Causa que ha motivado la notificación	
Tratamiento o Solución al Problema:	
Responsable:	*VERIFICACIÓN y CIERRE:*
Plazo:	Responsable cierre: / Fecha cierre:

Se requiere la apertura de: Acción Correctiva ☐ *: / Preventiva* ☐*: RACP (táchese lo que proceda):*
La Acción propuesta es:

ACCIÓN A REALIZAR	***FECHA***	***RESPONSABLE***
Seguimiento de la Aplicación de las Acciones	***FECHA***	***RESPONSABLE***
Cierre de la Acción Correctiva / Preventiva: (¿ha sido eficaz? ¿Por qué?)		
Responsable de cierre: *Firma*:	*Fecha de cierre:*	